

“文化引导”下内分泌科护理文化建设的探索

李悦¹, 郝佳荣¹, 惠蓉^{2*}, 郝朋³

¹延安大学医学院, 陕西 延安

²陕西省人民医院第三临床党总支部, 陕西 西安

³西安市城市管理综合行政执法总队经开区支队, 陕西 西安

收稿日期: 2024年6月9日; 录用日期: 2024年7月2日; 发布日期: 2024年7月9日

摘要

在内分泌科优质护理服务示范工程活动中, 以“仁心温暖人心, 优质护理服务”文化为核心, 在护理理念方面, 根据患者不同情况, 制定个性化护理方案; 加强护理精神文化的建设, 为提升护理质量奠定思想基础。在护理措施方面, 营造科室环境, 创造人文氛围; 创建制度文化, 构建和谐关系; 优化服务流程, 提升护理质量。在护士管理方面, 体贴护士生活, 注重护士发展; 倡导人文关怀, 减轻护士心理压力。通过以上措施, 有力推动内分泌科护理文化建设活动的健康全面开展, 创建人性化的护理管理制度, 切实构建“以人为本”的整体护理体系, 进而完善护理程序, 促进护理质量的全方位提升, 并不断改进与完善, 增强患者满意度。

关键词

文化, 内分泌科, 护理管理, 优质护理服务, 患者满意度

Exploration on the Construction of Endocrinology Nursing Culture under “Cultural Guidance”

Yue Li¹, Jiarong Hao¹, Rong Hui^{2*}, Peng Xi³

¹School of Medicine, Yan'an University, Yan'an Shaanxi

²Shaanxi Provincial People's Hospital Third Clinical Party Branch, Xi'an Shaanxi

³Xi'an City Management Integrated Administrative Law Enforcement Unit, Xi'an Shaanxi

Received: Jun. 9th, 2024; accepted: Jul. 2nd, 2024; published: Jul. 9th, 2024

*通讯作者。

文章引用: 李悦, 郝佳荣, 惠蓉, 郝朋. “文化引导”下内分泌科护理文化建设的探索[J]. 临床医学进展, 2024, 14(7): 186-191. DOI: 10.12677/acm.2024.1471999

Abstract

In the Endocrinology Quality Care Service demonstration engineering activities, with the “warm heart, quality care service” culture as the core, in terms of the concept of nursing, according to the different conditions of the patient, we formulate individualized nursing plan, strengthen the construction of the spiritual culture of nursing, and lay the ideological foundation for improving the quality of nursing. In the area of nursing measures, we create a department environment, create a humanistic atmosphere, create an institutional culture, build harmonious relations, optimize service processes and improve the quality of care. In terms of nurse management, we considerate nurses’ life, focus on nurses’ development, advocate humanistic care, and reduce nurses’ psychological pressure. Through the above measures, we will vigorously promote the healthy development of culture-building activities in endocrinology nursing, to create a human-oriented nursing management system and build a “people-oriented” holistic care system, and improve the nursing procedures, promote the quality of care in all aspects, and with continuous improvement and perfect, enhance patient satisfaction.

Keywords

Culture, Endocrinology, Nursing Management, Quality Care Services, Patient Satisfaction

Copyright © 2024 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

弗洛伦斯·南丁格尔曾说：“护理是一门艺术，进行艺术创作，需要全身心付出，精心准备，如同画家或雕刻家创作艺术作品那样。由于护理的对象是人，因此我必须说，护理是一门最精细的艺术”[1]。随着时代的进步，医疗模式从以疾病为中心的功能护理转向以人为中心的整体护理，医院的服务对象首先是“人”，其次才是“病”。而护理模式的转变往往还伴随着服务理念的变化，当年南丁格尔对护理艺术的感悟，正是我们目前持续加强提升的优质护理服务[2]。在众多医院文化当中，护理文化是一个不可或缺的重要因素，其发展状况与医院的发展有着密切的联系，而医院发展与护理文化建设之间存在一种必然的因果联系[3]，通过护理文化建设可以使护理人员认同服务理念和价值取向，对医院精神及行为准则产生强大的使命感、自豪感及归属感，主动将个人利益和医院利益相结合，以自我管理、参与管理和团队精神建设为核心，共同推进医院文化建设与发展[4]。加强护理文化建设不仅能够实现对护理工作的科学化管理，而且可以培养符合时代需要的高素质的护士，同时也能提升医院及护士的整体形象，从而提升护理质量和患者的满意度[5]。因此，如何为病人提供最温暖的“人性化服务”已经成了各个医院切实有力的竞争战略，在医院中积极地实施“以人为本”的医疗服务方式，已经掀起一股悄无声息的热潮[6]。本文将通过对某医院内分泌科以“仁心温暖人心，优质护理服务”的护理文化建设活动中取得的较好效果作一综述，现报告如下。

2. 坚持“以人为本”的护理服务理念

在追求卓越护理服务的征途上，我们深知仅有良好的医疗设备和专业技术是远远不够的。为了推动护理工作高质量发展，提升护理团队的整体素质，医院内分泌科特别成立了一个以护士长为领导核心的

护理文化建设小组,动员全体护理人员积极参与,共同制订护理文化建设的规划和目标,细化具体做法、分工和实施准则。内分泌科是一个较为特殊的医疗领域,病种繁多,病情复杂,病种人群较多,其中最常见的是老年糖尿病患者,他们一般都会伴有周围神经病变、听力障碍等,对护理服务要求较高[7]。现今由于不同患者的背景、信仰和文化习俗的差异,要求护理服务必须以“文化”为引导,使其更贴近病人的需求和期望。本科室始终秉承“以人为本”的思想,根据不同患者的生活习惯及个体需求为其制定个性化的护理计划,既是患者自我照顾的需求,又是建立和谐的护患关系的有效手段。

3. 推行“人性化”的护理服务措施

3.1. 营造科室环境,创造人文氛围

护理服务不仅仅局限于提供患者基本生活照料,更重要的是它开始融入文化元素,旨在为患者带来精神层面的满足与个性发展的机会。患者作为一个特殊的群体,情感脆弱,温馨舒适的病区环境不仅能够显著降低患者的紧张焦虑情绪,还能加强医护人员与患者之间的心灵沟通,对构建和谐护患关系至关重要[8]。该院内分泌科以患者需求为导向,积极推进基础护理和人文关怀服务,病区内设置便民措施,包括微波炉、饮水机、轮椅等基础护理设施,同时设有“爱心糖果盒”,还为即将出院的糖尿病患者准备了“出院工具包”(包括冰袋、棉签、安尔碘,和糖尿病患者急救卡片);在温馨的护士工作站,科室精心设计了简洁而明了的指导信息,包括入院温馨提示,正确的洗手步骤和患者出院流程等;病房走廊配备绿化植被,墙壁上绘制专科疾病知识彩色宣传图;病床周围均配备床头桌和更衣柜,且安有床帘;病房内设有独立卫浴,为了防止病人摔倒,每个马桶旁边设有扶手架,卫生间的墙壁上设有紧急呼救按钮,不仅保证了患者的隐私安全,而且也保持了病房环境卫生整洁。在这些举措中,科室以自身丰富的护理实践经验为基础,注重了硬件设施的建设和完善,同时也不遗余力地强化了软环境的构建——为凝聚科室护理文化、设立文化墙、阅读园地、运动长廊等,在创建科室人文护理环境的同时提升了护理“暖”实力。

3.2. 创建制度文化,构建和谐关系

良好的制度文化是支持和保障科室生存与发展的基础,是统一护士服务理念和服务规范的标准,科室应密切关注各项规章制度的完善与实施,确保每项制度都能及时得到修订和更新。我科在护理部的精心指导下,努力精简护理文书书写,修订标准化表格式护理计划、健康教育路径和重症监护记录等,使得护士巡视病房的时间更加充裕,能够更加细致观察患者病情变化,及时与患者进行有效沟通和交流,从而提升治疗的整体效果。科室严格规定护理工作中要始终恪守礼仪,贯彻健康教育宣教,注重培养护士将质量意识、服务意识以及人本意识融入到每个护理决策和行动之中。对于高危患者,除进行日常的口头宣教外,科室还制作了内容详尽、图文并茂的预防手册,患者不仅能通过视觉来理解健康知识,也能通过听觉加深印象。护士鼓励患者及其家属参与到预防疾病的过程中来,让他们成为健康管理合作伙伴,这种持续的自我完善机制,保证了护理服务始终保持在“高标准”,同时也促进了护患之间的积极互动,实现护理服务与护患关系完美融合,为构建和谐护患关系奠定良好的基础[9]。

3.3. 优化服务流程,提升护理质量

礼仪教员会对新入职、规培、进修、实习及专科护士进行礼仪培训,告知护理人员应不断加强沟通技巧和服务意识,保护患者隐私,积极倾听患者的需求和感受,为患者提供治疗以外的更多服务,以此体现护理人员的爱心。为了进一步优化服务,科室构建了六个方面的服务特色:①“十个一”贴心服务活动(回答好病人提出的每一个问题、落实解决好病人的每一顿饭、安排好病人的第一次检查……);②突

破传统模式,创新医护一体化模式,提升特色护理内涵;③开展护士主导的MDT多学科协作;④开设糖尿病教育门诊,主要面向门诊及住院糖尿病患者以及高血糖人群提供专业咨询、健康指导、并发症筛查等特色服务,满足个体化需求;⑤开展多元化健康教育方法:包括小组教育、示教与反示教、健身操、看图对话、大课堂等;⑥病院联合国糖尿病日、骨松日、甲状腺日等开展健康教育科普活动,助力慢病管理,致力于塑造护理专业人员全力以赴为患者提供服务的卓越形象,确保患者能真切体验到护理服务的提升,切实感受到护理人员的爱心、细心、耐心和责任心。

4. 关护士健康,提供健康支持

4.1. 体贴护士生活,注重护士发展

科室重视对护理人员的关怀和关爱,使其在友爱的氛围中奉献自己的爱心;注重磁性护理,实施“五心”举措,如营造书香文化氛围、建立排班意愿留言、设立Sleeping day、瑜伽教学、关爱孕妈妈等;基于患者需求、护士专业方向规划需求和医疗发展同步要求,注重专科人才培养,关注护士职业发展;多渠道拓展学习,举办护理学习班,专科护士承担学术会议授课及主持,提升职业价值;规范护理警示标识,提高护理安全文化。

4.2. 倡导人文关怀,减轻护士心理压力

在当下的医疗体系背景下,医患关系时常由于多种复杂因素而出现矛盾冲突。护士作为与患者日常接触最为频繁的专业人员,往往扮演了患者情感倾诉和情绪排解的出口,这无疑加大了护士的工作压力,对其心理平衡产生一系列的负面影响,如情绪消沉、急躁易怒等,直接降低了护理服务质量和工作效率,影响护士身心健康[10]-[12]。对此,医院管理层采取积极措施来关爱和支持护士。首先,医院建立有效的沟通机制,定期组织座谈会和交流会,让护士有机会表达所思所想,帮助护士相互理解,学习如何应对工作中遇到的委屈和挑战,找到合适的方式发泄情绪,释放工作压力;定期邀请心理专家为护士进行心理健康疏导,特别是针对那些因为护患矛盾等问题产生职业倦怠的护士,专家们可以提供个性化的解决方案,例如通过情绪训练、音乐疗法等,让护士获得积极的应对方法和技巧,通过转移注意力来提高应对压力源的能力,从而帮助护士正确认识和处理与患者之间的互动关系,减少因误解和冲突所带来的心理压力[13][14]。科室鼓励和支持护士在工作之余发展个人兴趣爱好,并定期组织郊游、会餐等活动,不仅能够丰富护士们的业余生活,还能增强他们的身体素质和心理健康。

5. 体会

5.1. 护理文化建设提高了优质护理服务基础,提升了护士的职业素质

护理文化建设强调以文化引导,给予护士积极参与和自我提升的机会,激发护士自觉主动地投身于护理事业之中[15]。内分泌科病房通过“仁心温暖人心,优质护理服务”的护理文化建设活动,将“以患者为中心”的服务理念深植于护理服务的每个细节之中,不断地优化护理服务流程,提升护理质量,始终秉持着“患者满意至上”的原则,为患者提供体贴入微的人文关怀服务,使护理工作能够更有效地支持患者,提升临床效果从而真正实现护理工作的深远意义[16];护理文化建设同时激发了护理人员个人成长的动力和积极向上的竞争意识,督促护理人员不断追求知识与技能的提升,强化综合素质的培养,并在此过程中实现自我价值的升华[17]。

5.2. 护理文化建设深化了优质护理服务理念,推进了护理职业道德建设

从伦理管理的角度分析,护士不仅是临床护理服务的直接提供者,更是护理质量控制流程中不可或

缺的主体,只有充分激发护理人员的内在动力与创造力,才能使护理质量控制发挥真正的作用[18]。科室通过护理文化建设,护理工作的重心逐渐从单纯完成既定任务转变为深入理解并满足患者的实际需求,这种转变意味着护士不仅仅只是关注于疾病本身,而是将焦点放在对患者全方位的关怀上,包括生理、心理以及社会交往等各个方面。在“以患者为中心”的优质护理实践中,护理专业的磁性将发挥得淋漓尽致,这种磁性不仅仅体现在专业技能上的精湛,更在于能够敏锐地捕捉到患者的细微变化,将个性化护理融入到治疗的每个环节中,更好满足患者需求[19]。在人性化护理服务过程中,舒适温馨的病房,和谐的护患关系,使患者对护理工作的满意度显著提高,护士在提高职业道德和技能的同时也体会到了职业的真正意义和价值,对护理事业的热爱日益深厚,对患者的贴心服务更加细致,进一步推动了“以患者为中心”的护理道德建设[20]。

通过此次护理文化建设活动,笔者深切感触到,护理服务的提升不仅仅体现在专业技能上的提高,更在于对患者需求的深刻洞察和精准满足,只有将患者置于首位,从细微之处出发,全心全意地为患者着想,注重每个微小的关怀与服务,让患者在面对疾病时感受到温暖与安心,才能使得护患之间的信任与尊重得以加强,护理道德关系更加和谐融洽[21]。也只有这样,护理工作才能被视为真正意义上的优质服务。

基金项目

陕西省重点研发计划项目(2022SF-007)。

参考文献

- [1] 傅小妹. 精细化护理在乳腺癌合并糖尿病患者术后中的应用[J]. 糖尿病新世界, 2019, 22(24): 166-167. <https://doi.org/10.16658/j.cnki.1672-4062.2019.24.166>
- [2] 胡鑫, 胡明. 体验式教学在护理规范服务培训基地运行中的作用[J]. 中国医疗设备, 2017, 32(S1): 1.
- [3] 李方芳, 刘亚孔, 席祖洋. 基于“仁心护理”文化的内涵建设与实践[J]. 全科护理, 2021, 19(11): 1542-1545. <https://doi.org/10.12104/j.issn.1674-4748.2021.11.030>
- [4] 徐佳慧, 徐德武, 王慧虹, 等. 基于公立医院资源整合视角下护理文化建设实践与成效[J]. 江苏卫生事业管理, 2023, 34(8): 1137-1141.
- [5] 黄惠瑜. 急诊护理文化建设的探索与实践[J]. 基层医学论坛, 2017, 21(9): 1118-1120. <https://doi.org/10.19435/j.1672-1721.2017.09.067>
- [6] 韩英. 突出以人为本管理提高护士整体素质[J]. 护理管理杂志, 2008, 8(2): 1-2+6. <https://doi.org/10.3969/j.issn.1671-315X.2008.02.001>
- [7] 钱燕萍, 张亚当, 杨丽雅, 等. 某院内分泌科中医文化建设活动对护士知信行状况的影响[J]. 中医药管理杂志, 2023, 31(19): 43-45. <https://doi.org/10.16690/j.cnki.1007-9203.2023.19.013>
- [8] 周好, 秦芳, 马宝山, 等. 神经内科病房护理文化建设的探索[J]. 中国医学伦理学, 2013, 26(2): 203-205. <https://doi.org/10.3969/j.issn.1001-8565.2013.02.026>
- [9] 刘彩琴, 崔娟, 刘燕. 人性化护理干预在糖尿病患者护理中的应用效果[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2020, 5(8): 84+88.
- [10] 高迪, 殷欣悦, 毕莹鑫, 等. 山东省急诊科护士角色压力与职业获益感现状及相关性研究[J]. 中华急危重症护理杂志, 2022, 3(6): 491-496. <https://doi.org/10.3761/j.issn.2096-7446.2022.06.002>
- [11] 戚瑜清, 刘珊, 郑洪. 谭富园的中医跨文化沟通与传播策略探析[J]. 中医药导报, 2022, 28(6): 1-4. <https://doi.org/10.13862/j.cn43-1446/r.2022.06.001>
- [12] 冯玉, 史少华. 传统中医诊疗模式下的医患关系研究[J]. 中国中医药现代远程教育, 2020, 18(10): 163-166. <https://doi.org/10.3969/j.issn.1672-2779.2020.10.065>
- [13] 徐晓冰, 刘晔. 手术室护士职业倦怠研究进展[J]. 齐鲁护理杂志, 2023, 29(8): 145-147. <https://doi.org/10.3969/j.issn.1006-7256.2023.08.049>
- [14] 肖燕, 曹李耘, 王彦蓉, 等. 共建共享理念下肿瘤医院“五社联动”模式探索[J]. 中国肿瘤, 2023, 32(1): 59-65.

- <https://doi.org/10.11735/j.issn.1004-0242.2023.01.A010>
- [15] 马莉, 高杨, 王璟, 等. 北京市某三甲医院驻点对口帮扶基层县医院护理工作实践[J]. 中国卫生质量管理, 2023, 30(7): 48-51+57. <https://doi.org/10.13912/j.cnki.chqm.2023.30.7.11>
- [16] 王玉芹, 刘玉平, 王晶, 等. 基于问题导向的临床护理安全管理方法的探索[J]. 全科护理, 2019, 17(25): 3141-3143. <https://doi.org/10.12104/j.issn.1674-4748.2019.25.021>
- [17] 于莉, 高永翠, 吴建平, 等. 护理文化建设与人文护理教育研究新进展[J]. 中国卫生标准管理, 2024, 15(4): 184-189.
- [18] 马程. 戴明循环法在手术室护理质量管理中的应用——评《实用手术室护理丛书:专科手术配合流程及指引》[J]. 中国医学装备, 2021, 18(11): 202-203. <https://doi.org/10.3969/j.issn.1672-8270.2021.11.048>
- [19] 罗桂元, 陈小俊, 王萍, 等. 手术患儿磁性护理模式构建与临床应用[J]. 中国临床研究, 2021, 34(10): 1441-1444. <https://doi.org/10.13429/j.cnki.cjcr.2021.10.037>
- [20] 刘杨君, 刘杨丽. 医院文化与护理文化建设的探索及体会[J]. 中医药管理杂志, 2020, 28(18): 210-213. <https://doi.org/10.16690/j.cnki.1007-9203.2020.18.092>
- [21] 俞晓萍, 石燕. 传统医德视角下中医文化在构建新型护患关系中的应用价值[J]. 中医药管理杂志, 2023, 31(3): 226-228. <https://doi.org/10.16690/j.cnki.1007-9203.2023.03.071>